

Royaume du Maroc
Université Mohammed V
Publications de la Faculté des Lettres
et des Sciences Humaines - Rabat

Série colloques et séminaires n° 44

MAROCAINS ET ALLEMANDS

LA PERCEPTION DE L'AUTRE

Responsabilité éditoriale
A. BENDAOUD et M. BERRIANE

Responsabilité éditoriale
A. BENDAOUD et M. BERRIANE

LA PERCEPTION ET L'APPRECIATION DES TOURISTES ALLEMANDS PAR LES GUIDES TOURISTIQUES MAROCAINS DE LA VILLE DE FES

Anton ESCHER
Erlangen

Introduction

L'apparition des touristes étrangers - ils étaient environ 100.000 au milieu des années cinquante, et plus d'1,5 million au début des années quatre-vingt-dix, à venir chaque année au Maroc - a donné naissance à une nouvelle activité, celle de guide touristique. En particulier dans une ville comme Fès, dans laquelle tout étranger visitant la Médina pour la première fois perd à coup sûr son chemin, les étrangers ont volontiers recours aux services des guides touristiques marocains. Déjà pour les années 1964-65, le guide *Villes et montagnes marocaines* signale 30 guides touristiques officiels à Fès dont six parlent l'anglais, un l'allemand et deux l'espagnol à côté du francais. Aujourd'hui, les "guides touristiques officiels" sont classés en trois catégories: les "guides nationaux", les "guides locaux" et les "guides auxiliaires". Les dossiers de la Délégation Régionale du Tourisme indiquent, en 1993, 44 "guides nationaux" autorisés à exercer leur activité sur l'ensemble du territoire marocain. Dans ces dossiers figurent, en outre, les noms de 148 "guides locaux" dont le domaine d'activité est exclusivement limité à la ville de Fès. En outre, il existe encore au moins autant de "guides auxiliaires" qui assistent les "guides locaux" lors de la visite de la Médina ou se chargent des parties moins difficiles et moins lucratives de la visite. A ceux-ci s'ajoutent encore les innombrables "faux guides", les guides illégaux, qui travaillent sans autorisation officielle. Suivant les humeurs des autorités locales, ils sont ou bien tolérés, ou bien poursuivis et mis de temps à autre en prison. Mentionnons encore qu'au Maroc, la loi prescrit que tout groupe touristique visitant une ville comme Fès doit être accompagné par un guide touristique officiel.

Le travail de guide est très lucratif, particulièrement à Fès, étant donné que, à côté de leurs honoraires pour la visite, les guides touchent des commissions importantes sur les achats des touristes. Pour s'assurer une bonne recette, le "guide" doit offrir aux touristes une visite intéressante qui leur donne toute satisfaction et les incite à faire des achats. Pour les raisons citées auparavant, il est très important que le guide sache discerner et reconnaître les touristes auxquels

il a affaire. La perception et l'appréciation des touristes allemands par les guides touristiques marocains de la ville de Fès, tel est le sujet que nous allons traiter dans cette étude.

Mais avant d'entrer dans le vif du sujet, je voudrais faire quelques remarques à propos de la méthode utilisée dans cette enquête. Quatorze guides touristiques ont été interviewés au printemps 1993. Les interviews essentielles avaient toutes un caractère narratif et ont été réalisées partiellement en groupe (de trois personnes maximum). Les interviews ont été menées essentiellement en arabe, parfois en allemand et très rarement en francais, et enregistrées sur bande magnétique. Les textes arabes ont été traduits en allemand par M. Rachid Jai-Mansouri, professeur d'allemand à la Faculté des Lettres de Fès. La perception et les appréciations des touristes allemands par les guides touristiques de Fès, appréciations que nous rapportons par la suite, peuvent être considérées comme largement représentatives pour tous les guides de Fès, étant donné que - comme nous l'ont confirmé les personnes interrogées ainsi que plusieurs autres guides touristiques que nous connaissons depuis plus de dix ans - la communication intensive entre les guides concernant leur perception et leurs appréciations des touristes allemands mène à des jugements nettement délimités et à des schémas clairement établis. Les résultats de cette enquête et la présentation de ces résultats ont été largement discutés avec quelques guides choisis.

La présentation qui suit se divise selon les sections suivantes:
- "Qu'est-ce qu'un touriste allemand et comment se présente-t-il? (sections 1 et 2)
- "Caractères particuliers des touristes allemands" (sections 3 à 6)
- Curiosité et comportements dans des situations de marchandage : caractères spécifiquement allemands (sections 7 et 8).
- Comment traiter les touristes allemands (section 9) ainsi que l'image de la femme allemande (section 10).

Les descriptions se fondent, sur le plan linguistique (et dans la mesure où cela est possible après plusieurs traductions), étroitement sur les déclarations des guides. Certains passages se composent de plusieurs témoignages, certaines formulations ont été modifiées et leur contenu adapté au contexte. Certaines comparaisons avec d'autres nationalités, citées à plusieurs reprises par les guides interrogés, ont été partiellement maintenues afin de souligner encore davantage les déclarations sur les Allemands.

Une dernière remarque : tous les guides interviewés tenaient à souligner que les particularités et les catégories évoquées et les jugements portés au cours des interviews ne concernaient pas l'ensemble des Allemands. Il y a beaucoup de schémas établis et de tendances nettement reconnaissables qui s'appliquent à la plupart des Allemands, mais il existe aussi de nombreuses exceptions, disent les guides de Fès.

I. Qu'est-ce qu'un touriste allemand et comment se présente-t-il?

Selon les guides touristiques de Fès, un Allemand se présente de la manière suivante:

"Le touriste allemand est grand, gros et a le teint clair. En général, il a les cheveux blonds et les yeux bleus, bruns ou verts. Il porte sur lui un guide. Si sur ce guide, le mot "Maroc" est écrit avec deux k et deux o, on sait tout de suite qu'il s'agit d'un touriste germanique. Ce sont les sandales orthopédiques style "Birkenstock" qui distinguent l'Allemand de l'Autrichien et du Suisse. La plupart du temps, il porte aussi

des chaussettes. Son dialecte joue aussi un rôle important. Il permet de deviner de quelle région le touriste est originaire.

Les Allemands sont munis en règle générale de bons appareils de photo modernes. Ils portent des vêtements fonctionnels et simples, souvent des blousons d'hiver spéciaux. Cependant, leur habillement manque d'élégance, mais leurs poches sont pleines d'argent."

Remarquons au passage que les guides ne se contentent pas de critères extérieurs pour identifier un touriste allemand, mais qu'ils possèdent si bien l'allemand qu'ils sont en mesure de reconnaître des dialectes et d'en discerner la provenance.

Il faut cependant noter que toutes ces caractéristiques ne s'appliquent pas également à tous les Allemands : c'est pourquoi on rencontre aussi des situations dans lesquelles les guides ne sont pas sûrs de l'origine des touristes; en outre, il est important pour l'organisation de la visite d'échanger des informations sur les groupes ou sur d'autres touristes, même devant les touristes, sans que ceux-ci sachent pour autant que l'on parle d'eux. Comme, en arabe, les désignations des nationalités sont compréhensibles pour les touristes, les ressortissants de diverses nations sont désignés sous un nom de code : c'est ainsi que les Francais sont appelés "harf el-fa" (lettre F), les Espagnols "giran" ("voisins"), les Italiens "shaaria" (nouilles), les Suisses "harf es-sin (Lettre S), les Hollandais "zebda" (beurre), les Anglais "Ed-dum al-barid" (sang-froid) ou "sam" (poison) et les Américains "maska" (chewing-gum). Chacun des ces noms correspond à une particularité des peuples en question. Il en est autrement chez les Allemands; on les désigne sous le nom de "Chleuh", de berbères. A la question: pourquoi appelez-vous les Allemands "Chleuh"?, les guides donnent plusieurs explications:

- "Les Francais désignaient les Allemands de "Chleuh" pendant la Deuxième Guerre mondiale. Ce mot signifiait pour eux "barbares" et s'appliquait surtout aux nazis."
- "Les Berbères de la région du Rif, du Moyen Atlas et de l'Anti-Atlas ont la même origine que les Allemands ainsi que tous les peuples germaniques."
- "La langue allemande ressemble à la langue berbère."
- "La plupart des travailleurs immigrés marocains qui sont en Allemagne, viennent de la région de Nador et du Rif."
- "Les Allemands ont le même comportement que les Berbères : ils sont "agharas", c'est-à-dire sans détour, corrects et honnêtes."

Un guide a résumé le tout en disant: "Pour moi, les Allemands sont comme les Berbéres, de vrais Berbères."

II. "Les Allemands ne sont pas tous pareils"

Dans leur perception et appréciation des touristes allemands, les guides de Fès font des distinctions suivant l'âge, l'origine et le tour-operator avec lequel ceux-ci sont venus au Maroc.

Pour les guides, les Allemands se distinguent très nettement les uns des autres, suivant qu'ils se trouvent dans "le premier, le deuxième ou le troisième âge". Ici, il faut noter que par "premier âge", les guides de Fès comprennent des personnes entre 20 et 30 ans, par "deuxième âge", des personnes entre 30 et 50 ans, et par "troisième âge", des personnes de plus de 50 ans. Les limites sont floues, car d'autres critères qui n'ont pas vraiment été dévoilés à l'auteur, jouent un rôle dans cette classification.

Figure 1. Le touriste allemand type vu par les guides marocains de Fès

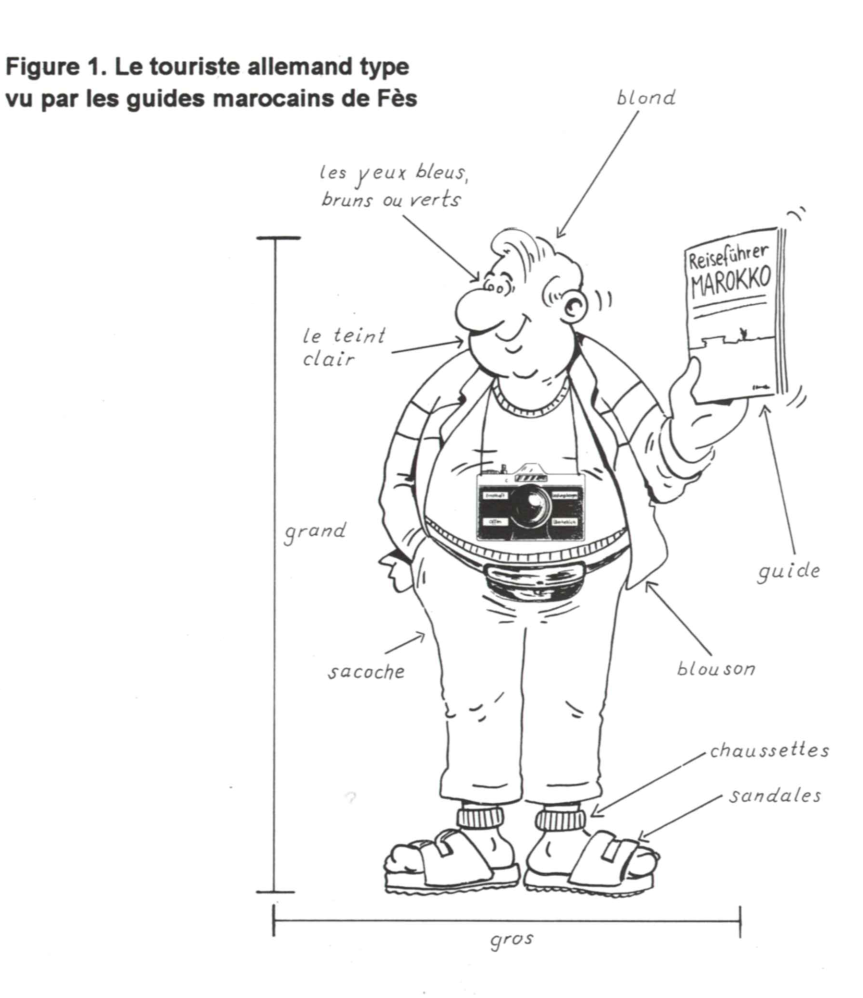
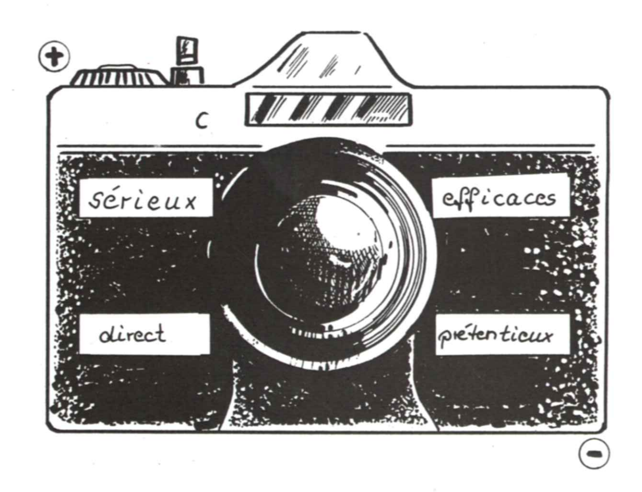


Figure 2. Les caractéristiques typiquement allemandes se manifestent, d'après les guides marocains de Fès, dans la manie de photographier des Allemands



"Les Allemands du premier âge viennent généralement au Maroc avec un sac à dos. Ils voyagent en train ou en bus; ils sont surtout intéressés par les drogues et en particulier le haschisch. Les Allemands du deuxième âge viennent au Maroc avec une organisation de voyages d'études ou en petits groupes privés. Ils font souvent des études sur la céramique ou la géologie, et sont en règle générale propres et conformistes. Enfin, il y a les Allemands du troisième âge. Ce sont en général des retraités; ils viennent passer trois mois, vont ensuite à Ceuta, se font tamponner à nouveau leurs passeports et reviennent ici. Ils ne s'intéressent ni à l'histoire, ni aux monuments; ils veulent passer leur temps sur la plage d'Agadir et bien manger; ils ne veulent rien visiter non plus".

Les guides de Fès ont en premier lieu affaire à des Allemands du "deuxième âge".

Les guides de Fès font leur deuxième classification suivant l'origine. Autrefois, ils faisaient surtout la distinction entre les Allemands du Nord et les Allemands du Sud. Mais cette distinction est passée ces dernières années à l'arrière-plan avec la sous-classification entre Allemands de l'Ouest, "Wessis", et Allemands de l'Est, "Ossis". Ces nouvelles désignations ont été reprises par les guides de Fès qui les utilisent couramment. Selon les guides de Fès, l'Allemand de l'Ouest se distingue de l'Allemand de l'Est par les caractéristiques suivantes : il porte des chaussures Puma et/ou Adidas et des vêtements des mêmes marques; il a une meilleure formation et a beaucoup de préjugés sur l'islam. Il est plus exigeant car il voyage beaucoup. Les Allemandes de l'Ouest s'habillent avec davantage de goût que leurs soeurs de l'Est. De l'autre côté, les guides de Fès reconnaissent l'Allemand de l'Est aux caractéristiques suivantes : il porte des vestes typiques et des jeans bon marché. La plupart du temps, il fait partie du troisième âge et possède un vieil appareil photo de petites dimensions. Il a peu d'argent et n'achète pas de tapis, ni d'objets en laiton ou autres. C'est pourquoi aucun guide ne fait particulièrement d'efforts pour un "Ossi". Dans les voyages organisés, il prend part à toutes les excursions, car l'Allemand de l'Est veut profiter de tout, il a beaucoup à rattraper. Malheureusement, il donne très peu de pourboire. Un dernier critère distinctif important pour les guides, c'est le tour-operator avec lequel les touristes viennent au Maroc. "S'ils viennent avec Studiosus ou Athena, on sait qu'il sont très exigeants et qu'ils attendent des explications convaincantes. Si les touristes voyagent avec Neckermann, on prépare des distractions de plus bas niveau pour la clientèle."

III. Caractères particuliers des Allemands: ils sont sérieux et efficaces, directs et prétentieux

Les Allemands se distinguent des autres nations par plusieurs particularités. Aux yeux des guides de Fès, ces particularités sont les suivantes : ils sont sérieux, efficaces, directs et prétentieux.

D'un côté, les guides admirent le sérieux et l'efficacité des Allemands. De l'autre, ils s'étonnent de la manière directe dont les Allemands jugent les autres, car, disent-ils, cette attitude directe débouche souvent sur un sentiment de supériorité et même sur de l'arrogance. Ce que les guides ont du mal à comprendre, c'est la manie de photographier qu'ont les Allemands et dans laquelle on retrouve aussi les particularités citées auparavant.

a) Les Allemands sont sérieux et efficaces

Les guides touristiques de Fès commentent le sérieux des Allemands de la manière suivante:

> "Les Allemands parlent ouvertement et sont très sérieux dans tous les sujets qu´ils abordent. Quand un Allemand dit oui, il veut dire oui, et quand il dit non, il veut dire non. Ce sérieux se traduit surtout par le respect des coutumes et de la tradition. Un exemple le montre clairement. Pendant le Ramadan, beaucoup d'Espagnols, d'Anglais de d'Italiens se promènent en short à travers la ville, surtout les femmes. Les Allemands cependant ne le font pas, ils respectent l'islam. En général, les Allemands ne fument pas non plus en pulic pendant le Ramadan. Sur ce point, ils ressemblent beaucoup aux Japonais".

Quant à l'efficacité des Allemands, les guides ont beaucoup de choses à dire comme le montrent les quelques brefs extraits suivants:

> "Les touristes allemands accordent beaucoup d'importance à l'efficacité, non seulement parce qu'ils l'attendent des autres, mais parce qu'ils sont eux-mêmes efficaces. Ce trait apparaît nettement lors des visites à travers la vieille ville de Fès. Les Allemands ne se fatiguent jamais d'écouter ou de se promener. Contrairement aux Américains, ils ne sont jamais fatigués et la visite de Fès dure parfois de 8h30 à 13h. L'après-midi, la visite continue de 14h30 à 18h30, et ensuite les gens sont encore en forme et curieux d'entendre et de voir de nouvelles choses. Pour la pause de midi, une demi-heure leur suffit et souvent même seulement dix minutes. Souvent, ils préfèrent ne boire qu'un café, et ensuite ils disent aussitôt: continuons! Quand le bus s'arrête, les Francais et les Espagnols disent souvent qu'ils peuvent descendre tout seuls. Cela n'arrive jamais avec les Allemands. Ils sont très disciplinés et ponctuels. Cependant, les Allemands exigent aussi un engagement en conséquence de la part du guide. Ils veulent toujours des informations. Il n'est pas possible pour un guide accompagnant un groupe allemand de marcher ou de guider sans rien dire. Les guides n'ayant pas de culture générale ont des problèmes avec les touristes allemands. Pour eux, cela fait aussi partie de l'efficacité. Dans le prospectus, il est question d'un guide sachant parler l'allemand, or, ils ne se contentent pas de n'importe quel guide, il leur en faut un de parfait qui sache donner des explications et auquel ils puissent poser des questions sur tout : les repas, l'islam, les traditions... Ils sont très exigeants. En plus, les Allemands sont bien informés sur le Maroc. Ils connaissent la différence entre Hanbalit et Malikit et demandent des renseignements sur Ibn Khaldoun. Cela ne se produit pas chez les Espagnols et les Italiens."

Les guides apprécient davantage le sérieux des Allemands que ces attentes qu'ils jugent exagérées.

b) Les Allemands sont directs et prétentieux

Selon les guides, les Allemands sont également directs et prétentieux. Ils jugent ce côté de façon plutôt positive, dans la mesure où ils ne sont pas eux-mêmes directement concernés. Cependant, lorsqu'il s'y ajoute aussi de la prétention, les guides rejettent tout à fait cette attitude; on peut même dire qu'ils la méprisent. Leurs commentaires à ce sujet:

> "Les Allemands sont très directs quand ils font des remarques aux guides dans les hôtels ou dans d'autres services. Ce sont aussi les Allemands qui donnent aux guides la plus mauvaise note quand ils sont d'avis que le guide n'était pas à la hauteur. Il n'y a que les Allemands pour se comporter ainsi, les Italiens, les Espagnols et les Francais ne le feraient jamais. Dans leur jugement, les Allemands ne se souviennent que des choses négatives. Les Allemands ne sont nullement indulgents. On peut même aller jusqu'à les qualifier de prétentieux et d'arrogants."

La prétention des Allemands s'exprime en particulier dans leur attitude et dans leurs idées sur le Maroc et les Marocains, disent les guides.

"Au Maroc, les Allemands se permettent des choses qu'ils ne feraient nulle part ailleurs et surtout pas chez eux; car ils pensent qu'ici, c'est le tiers-monde et que nous avons besoin d'eux parce qu'ils nous apportent des devises. C'est sur cette base et avec ces préjugés que les Allemands abordent les Marocains. Ils essaient toujours de te faire sentir dans la conversation que ce sont eux les Européens et que toi, tu n'es que l'Africain".

Pour les guides, l'arrogance des Allemands se manifeste aussi dans leur attitude inflexible.

"On peut dire que les Allemands sont les touristes les plus fatigants. Si on mettait en colère un Allemand, il serait capable de se battre, alors qu'un Francais, un Belge ou un Suisse n'oserait jamais se quereller ici au Maroc. Les Marocains connaissent ce trait de caractère des Allemands, et ils essaient de se comporter en conséquence. En outre, on peut dire qu'il n'y a rien de pire qu'un Allemand qui a raison; il ne se taira jamais!" Pour les guides touristiques de Fès, ce comportement traduit bien la prétention et l'arrogance des Allemands.

c) Les Allemands ont la manie de photographier

Cette efficacité et cette prétention des Allemands se révèlent dans une activité qui n'existe dans cette ampleur chez aucune autre nation:

"Les Allemands sont des maniaques de la photographie", disent les guides. "Les Allemands photographient davantage que les autres touristes, à l'exception des Japonais. Cependant il faut noter que les Allemands, dans le choix de leurs motifs, ne photographient pas seulement les curiosités, les paysages et les monuments, comme les autres touristes, mais qu'ils choisissent des motifs étranges."

Selon les guides, les touristes allemands aiment particulièrement photograpier la police, l'armée et la pauvreté.

"Les Allemands nous ont causé des problèmes avec les policiers et les soldats", racontent tous les guides interrogés. "Ils aiment photographier des policiers, des soldats et des casernes, bien que nous les mettions en garde. Parfois, ils sont emprisonnés, et nous devons attendre des heures pour qu'ils soient libérés. Ils croient qu'étant dans le tiers-monde, ils peuvent tout se permettre. Nous remarquons souvent que les Allemands prennent en photo des choses qui ne nous font pas honneur et qui ne nous plaisent pas. Il aiment photographier des mendiants ou des gens qui sont mal habillés ou des femmes qui allaitent leur bébé dans la rue, non pas parce qu'elles sont vraiment pauvres, mais parce que ce sont des professionnelles de la mendicité. Ils se permettent de prendre des photos qui ne sont pas représentatives du Maroc et qui ne donnent pas une bonne image de notre pays. Ils veulent souvent prendre en photo des motifs qui ne sont pas dignes d'être photographiés."

En outre, selon les guides, les Allemands ont une autre particularité qu'éclaire l'exemple suivant:

"Quand un Allemand se promène dans Fès et veut photographier quelqu'un, il veut absolument photographier cette personne-là; même si elle refuse d'être photographiée, ils insistent; bien qu'il y en ait beaucoup d'autres semblables qui se laisseraient photographier sans problème, c'est celle-là qu'ils veulent photographier à tout prix".

Ce manque de tact avec les habitants du Maroc, ce voyeurisme photographique discriminatoire que les Allemands semblent pratiquer avec un zèle particulier, est pour les guides un autre signe de leur prétention. Celle-ci culmine dans le fait que les Allemands déposent un dirham dans la main de leurs "motifs", indépendamment de leur statut et de leur profession, après avoir pris la photo. "Ils sont comme ça, les Allemands!"

IV. Les Allemands, leur guide et leur recherche de l'authenticité et de l'intimité

Les Allemands cherchent - disent les guides de Fès - le Maroc original et le Maroc intime. Les guides ne peuvent pas comprendre que le livre qui sert de guide aux Allemands joue pour eux un rôle aussi important.

a) "C'est écrit dans le guide !"

Il y a une série de curiosités à Fès, comme la mosquée de Qaraouiyne et la Medersa Attarin, qui sont importantes pour tous les touristes. Mais les Allemands se distinguent des autres touristes dans leur recherche des curiosités et des attractions.

C'est avec un grand étonnement et une incompréhension totale que les guides marocains constatent que les Allemands font davantage confiance et accordent davantage de crédit à un livre, leur guide, qu'à une personne. Pour les guides marocains, il s'agit d'un comportement typiquement allemand.

> "Les Allemands sont très curieux et suivent rigoureusement les instructions du livre qu'ils utilisent comme guide. Il se peut qu'un monument quelconque ne soit pas très important, mais que leur guide décrive ce monument en détail et les Allemands insisteront pour le visiter. Les Allemands montrent qu'il sont très curieux par le fait qu'ils ouvrent leur guide même si on leur a donné un maximum d'informations sur le monument en question. Le guide de voyage représente pour les Allemands une instance suprême qu'ils placent au-dessus de toute autre autorité, fût-ce même un Marocain."

b) Les Allemands recherchent l'authenticité et l'intimité

Selon les guides, les Allemands veulent toujours qu'on leur garantisse que ce qu'ils voient au Maroc est authentiquement marocain. Ce sont des questions et des problèmes que les guides de Fès ont dû apprendre à traiter.

> "Pour les Allemands, il est essentiel qu'une chose soit typiquement marocaine. Lorsqu'ils achètent quelque chose, ils demandent si c'est typiquement marocain ou si c'est fait seulement pour les touristes." Les guides illustrent ce comportement des Allemands en citant un exemple provenant de Marrakech. "A Marrakech, il existe des représentations artificielles de danses, de groupes musicaux et de jeux d'équitation, qui tout comme en Europe, ne sont organisées que pour les touristes. Les installations ressemblent à Disney World. Les Allemands refusent catégoriquement de se rendre à de telles manifestations. On peut y emmener les Espagnols et les Italiens, mais pas les Allemands."

Non seulement lors des visites, mais aussi dans le choix des souvenirs, les Allemands manifestent leur désir de trouver le Maroc authentique, expliquent les guides.

Figure 3. La recherche de l'authenticité et de l'intimité au Maroc à l'aide d'un guide publié



Figure 4. "Oui, je suis Allemand, mais pas comme les autres...."



"Les Allemands recherchent l'authenticité. Quand un Allemand s'intéresse à un objet, il accorde beaucoup d'importance à ce qu'il soit authentique. Il cherchera toujours des objets de goût et de qualité. Quand un Allemand veut acheter quelque chose, il achète peu, mais uniquement des choses de qualité : des objets choisis qui sont authentiques et qui sont parfois chers, mais il en achète peu."

Les guides de Fès racontent que les Allemands ne se contentent pas d'une simple visite. Avec leur besoin de 'regarder derrière le rideau', ils enfreignent souvent les règles marocaines de la politesse. Les guides mettent cela en rapport avec le caractère prétentieux des Allemands.

"Les Allemands ne se contentent pas de visiter des monuments et des maisons de l'extérieur. Ils veulent toujours voir les choses de l'intérieur. Ils veulent toujours rendre visite à des familles marocaines chez elles. Cependant, l'endroit le plus important pour les Allemands à Fès, c'est le quartier des tanneurs. Contrairement aux autres touristes, ils y restent plus d'une demi-heure et veulent avoir des explications très détaillées sur les techniques traditionnelles. Le dédale des ruelles les enthousiasme, car c'est là que l'on découvre le coeur de la ville."

De même, comme nous l'avons déjà évoqué auparavant, cette recherche de l'intimité se manifeste nettement dans le domaine de la photographie. les Allemands ont une préférence pour les motifs qu'à vrai dire on ne devrait pas photographier.

V. Une exigence typiquement allemande: ce doit être comme dans le prospectus

La fixation que font les Allemands sur leurs prospectus de voyage, constitute un grand problème pour les guides touristiques marocains. Un guide traduit ce problème de la manière suivante:

"Chez les Allemands, toutes les promesses et prestations figurant dans le prospectus doivent être exactement remplies au cours du voyage. Ils comparent toujours le programme de la journée avec les indications du prospectus."

Les deux exemples suivants, qui sont très révélateurs, éclairent encore davantage cet aspect.

Exemple 1: Quand on nous promet quatre étoiles, il faut que ce soit un hôtel quatre étoiles!

"Il était prévu que le groupe passe la nuit dans un hôtel quatre étoiles de Fès. Mais comme il y avait ce jour-là un meeting politique à Fès, nous avons dû nous rabattre sur un bon hôtel trois étoiles. Les touristes ont protesté immédiatement en disant, nous devions être logés dans un hôtel quatre étoiles. Alors j'ai dit : regardez d'abord les chambres. Si elles ne vous plaisent pas, vous pourrez toujours demander une réduction. Mais il a fallu des heures pour les calmer."

Exemple 2: mais c'est écrit dans le prospectus!

"J'ai vécu une histoire, c'était à Marrakech, il faisait 35 à 36 degrés Celsius. Les touristes que j'accompagnais avaient un prospectus où etait indiqué : hôtel cinq étoiles avec air conditionné et chauffage ainsi que beaucoup d'autres prestations. J'étais dans le couloir et j'ai entendu une de mes clientes demander à son mari: "Helmut, regarde si le chauffage fonctionne". Je suis alors allé la trouver et lui ai dit: Madame, pourquoi avez-vous besoin du chauffage, il fait assez chaud comme ça! Elle a répondu: mais c'est dans le prospectus! Elle voulait tout simplement vérifier si le chauffage fonctionnait."

VI. Les problèmes typiques des Allemands sont les Allemands et les Juifs

Il y a deux problèmes que l'on rencontre exculsivement chez les touristes allemands. Chez les autres nations, il n'en est jamais question : beaucoup d'Allemands ont du mal à se sentir à l'aise dans la compagnie d'autres Allemands, et beaucoup d'Allemands ont du mal à parler des Juifs.

En raison du comportement des touristes, les guides estiment qu'il existe chez les Allemands deux couches fondamentalement différentes: "Une couche lutte constamment pour maintenir cette différence. Ils veulent montrer qu'il sont autre chose, qu'ils ne veulent pas être comme les autres même s´ils font la même chose. Nous buvons tous du café, mais moi je n'aime pas tellement en boire... Oui, je suis aussi Allemand, mais pas comme les autres, je fais partie d'une autre classe, je regrette d'être avec ce groupe. Ah, si j'avais su que les gens de ce groupe sont comme ça, j'aurais payé 1000 DM de plus et serais venu avec un autre groupe." "70 à 80% des Allemands" - disent les guides de Fès - "essaient de montrer qu'ils ne sont que par mégarde dans "ce" groupe. Ils veulent se distinguer de la masse et ont du mal à se comporter comme les autres." (Fig. 4)

Les Allemands ont de grandes difficultés dans leurs relations avec les Juifs et ils ont aussi du mal à parler d'eux, racontent les guides :

> "Pendant la visite du Mellah de Fès Jdid, on parle inévitablement des Juifs. Parfois on visite aussi le beau cimetière juif. Les Allemands abordent souvent la question des Juifs lors de la visite du Mellah. Mais on peut toujours sentir qu'ils éprouvent parfois de la pitié et même de la sympathie pour les Juifs. Cependant on remarque aussi qu'ils ont des sentiments cachés. Certains Allemands se montrent même plus juifs que les Juifs. Non pas par conviction quelconque, mais c'est le résultat de l'influence des mass-média allemands et du sentiment de culpabilité que les Allemands éprouvent encore".

VII. Les Allemands posent des questions sur la notion du temps, sur la sécurité, ce que gagnent les gens, la vie quotidienne et l'émancipation de la femme au Maroc.

En comparaison avec les autres nations, les Allemands sont, de l'avis des guides, très curieux; ils posent beaucoup de questions. Leurs questions tournent toujours autour de la notion du temps, la sécurité, ils veulent savoir ce que les gens gagnent, comment se déroule la vie quotidienne et ce qu'il en est de l'émancipation de la femme au Maroc.

Le temps et la répartition du temps jouent un très grand rôle pour les Allemands:

> "Quand allons-nous manger? Quand arriverons-nous? Combien de temps faut-il pour aller à Agadir? Ils parlent toujours du temps! Ils veulent savoir exactement quand on va faire telle chose et à quel endroit. Ils posent aussi beaucoup de questions concernant l'avenir : est-ce que la Médina de Fès sera encore dans dix ou vingt ans comme elle est aujourd'hui? Quand je viendrai avec mon petit-fils au Maroc, est-ce que je retrouverai Fès dans le même état qu'aujourd'hui?"

Ces questions sont, d'après les guides, très importantes pour les Allemands. Les Allemands posent aussi beaucoup de questions concernant la sécurité et la santé. "Est-ce que je peux manger ce plat ou est-ce que je risque de tomber malade? Pourquoi y a-t-il tant d'aveugles dans la ville? Comment fonctionne la station d'épuration de la Médina? Les Allemands posent sans arrêt ce genre de questions."

Les Allemands s'intéressent également beaucoup à la vie quotidienne des Marocains. "Qu'est-ce que les Marocins mangent au petit déjeuner? Que mangent-ils à midi?" etc. En outre, l'économie et le système éducatif sont aussi des sujets très demandés. Ils veulent particulièrement se renseigner sur le travail des enfants, la scolarité, ce que gagnent les artisans, les retraités, la sécurité sociale, le salaire d'un policier, le revenu moyen, etc.

D'après les guides de Fès, un sujet très important pour les Allemands, c'est l'émancipation de la femme.

> "Ils demandent à quel âge les jeunes filles se marient. Ils veulent savoir pourquoi les femmes marocaines ne vont pas au café, pourquoi elles ne fument pas. Ils demandent pourquoi certaines femmes portent le voile et d'autres pas. Ils veulent savoir si les femmes sont vendues au Maroc et si les harems existent encore. Ils veulent parler de la polygamie. Les Allemands pensent que la femme doit aussi avoir sa liberté, sa propre voiture, son garage, sa chambre, son argent de poche. Ils demandent quand la femme marocaine aura atteint un tel état."

VIII. Les Allemands et le marchandage

"Les Allemands ne savent pas bien utiliser leur petite monnaie" disent les guides, "car ils demandent toujours : qu'est-ce qu'il faut donner comme pourboire?" Non seulement ce comportement est étrange pour les guides, mais le sont aussi les maximes des Allemands quand ils achètent et marchandent. Les guides touristiques sont tous d'avis que les Allemands veulent marchander dans toute situation, qu'ils se laissent influencer facilement quand ils achètent quelque chose et qu'ils n'aiment pas perdre quand ils marchandent. Les trois exemples suivants illustrent bien, d'après les guides, le comportement typique des Allemands quand ils achètent quelque chose.

Exemple 1: Les Allemands veulent marchander dans toute situation

> "J'ai un ami allemand; avant de venir au Maroc, il avait lu dans des livres qu'au Maroc il faut marchander quand on achète quelque chose. Lorsqu'il m'a rendu visite, nous nous sommes assis à la terrasse d'un café et nous avons pris un jus d'orange qu'il m'a offert. Au moment de partir, il a appelé le garcon et lui a demandé l'addition. Le garcon est revenu nous dire: "ça fait 12 dirhams". Mon ami a regardé le garçon et lui a dit: "8 dirhams?" Même au café, il voulait marchander."

Exemple 2: Les Allemands se laissent facilement influencer quand ils achètent quelque chose!

> "Il se peut qu'un Allemand soit intéressé à acheter quelque chose mais si la moindre chose le dérange entre-temps, il change immédiatement d'opinion. Les Allemands sont très sceptiques et peuvent perdre d'un moment à l'autre la confiance qu'ils avaient si difficilement donnée. Une fois qu'ils ont perdu confiance, ils ne discutent plus; c'est terminé pour eux. Cette situation peut se produire dans le commerce. Si un Allemand constate qu'il a payé une marchandise trop cher, il n'achète plus rien du tout, même pas de souvenirs."

Mais le comportement des Allemands au sein d'un groupe peut aussi se transformer en une ivresse d'achats, à la grande joie du guide: "...il y a quelque chose de particulier chez les Allemands, à savoir l'égoïsme. Quand les gens sont dans un magasin de tapis et que l'un d'entre eux s'intéresse à un tapis, une couverture ou à une assiette, il suffit que les autres voient l'objet en question pour qu'à leur tour ils le trouvent beau. Alors chacun s'écrie: j'en veux un aussi... chacun veut montrer qu'il a de l'argent."

Les guides touristiques savent combien il est facile d'influencer particulièrement les touristes allemands, c'est pourquoi il y a chez eux une règle impérative :

> "Il faut absolument éviter que deux groupes de voyage se rencontrent!" Un guide commente cette règle de la façon suivante: "C'est très important, particulièrement chez les Allemands. Les Allemands sont très peu flexibles. Quand deux groupes se rencontrent, si l'un des participants fait une réflexion du genre: toujours ces magasins, ou bien toujours ces guides avec leurs magasins, le deuxième groupe qui n'a pas encore été dans le magasin, n'y achète plus rien. C'est une constatation fréquente."

Exemple 3: Les Allemands n'aiment pas perdre!

Beaucoup de Marocains voient dans le fait de marchander une forme de jeu. Mais les Allemands refusent de jouer le jeu; ils recourent à tous les moyens possibles pour éviter de perdre, disent les guides.

> "Si un Allemand achète en compagnie d'un guide une couverture pour 100 DH et qu'il constate, l'après-midi, que la couverture ne coûte que 30 DH, il retourne automatiquement chez le marchand pour faire tout un cirque et exiger de celui-ci une deuxième couverture. Dans de telles situations, les Allemands veulent même rendre la marchandise et se faire rembourser. Ils menacent d'appeler la police et d'informer le syndicat d'initiative. Le marchand se sent alors contraint de régler l'affaire à l'amiable. S'il rend l'argent, c'est lui le perdant, car il ne recevra pas la commission qu'il a donnée au guide"

IX. Règles de comportement avec les touristes allemands au Maroc

D'après les guides, les contacts avec les Allemands ne sont pas faciles. Il faut tenir compte de beaucoup de choses pour les satisfaire. Les guides sont d'avis qu'il faut les traiter avec une amabilité constante et leur donner des informations de haut niveau pour faire bonne impression sur eux. En outre, il faut les traiter tous sur le même pied et en aucun cas aborder le sujet "Hitler et le troisième Reich." A propos des contacts avec les touristes allemands, les guides déclarent :

> "Le premier contact avec les Allemands est très difficile. Beaucoup parmi eux ont peur; ce n'est qu'après 10 à 20 minutes avec eux que la situation s'améliore. Cependant, une fois qu'on a gagné leur confiance, on peut compter sur eux. En groupe également, les Allemands se laissent facilement guider, ils suivent les directives du guide davantage que les autres nations. L'amabilité et un bon contact avec les participants jouent un grand rôle pour les Allemands et font une bonne impression sur eux. Avec les Italiens ou les Espagnols, on peut prendre son temps et raconter des blagues. Les Allemands n'autorisent que très rarement qu'on raconte des blagues pour faire diversion, ou qu'on fasse de l'humour."

Il est également important, disent les guides, de traiter tous les Allemands qui voyagent en groupe, de la même manière. "Tous les gens du groupe veulent être traités de la même manière. Un Allemand m'a dit une fois: J'ai payé, cette femme a payé et cet homme aussi, alors pourquoi parlez-vous davantage avec lui qu'avec nous!"

Si on traite les Allemands avec amabilité et sans faire de différences, on s'entendra bien avec eux et la visite sera réussie, disent les guides de Fès.

X. Les guides de Fès et la femme allemande

A Fès les guides marocains sont des hommes. Les femmes allemandes constitutent naturellement auprès des guides un sujet de conversation privilégié dont on parle sous les formes les plus diverses. On raconte les histoires et les anecdotes les plus variées à propos des femmes allemandes. A mon avis, il y a une plaisanterie qui est très répandue parmi les guides de Fès et qui traduit de façon exemplaire leur perception et leur appréciation de la femme allemande:

> "Une Allemande voulait savoir comment les hommes intellectuels estiment les femmes allemandes. Elle posa la question à trois professeurs, un professeur de littérature, un professeur de philosophie et un professeur de mathématiques. Le professeur de littérature répondit : la femme allemande est comme la lumière, comme la lune et les étoiles, et même comme le soleil. La femme était ravie et se tourna vers le professeur de philosophie. Il dit : la femme allemande est le symbole de la beauté, elle est comme un bijou, comme un diamant. Satisfaite, elle posa la question au mathématicien. Celui-ci répondit : la femme allemande est pour moi comme un plus, un moins, une multiplication et une division. La femme demanda, surprise: je sais que vous êtes mathématicien; pourriez-vous m'expliquer cela davantage? Oui, répondit le mathématicien, pour moi la femme allemande est un plus en ce qui concerne les problèmes, un moins en ce qui concerne la tranquillité, une multiplication de l'argent nécessaire et une division du nombre d'amis."

Dans leur appréciation de la femme allemande, les guides de Fès sont des mathématiciens.

Conclusion

L'image que les guides de Fès se font des touristes allemands se compose d'éléments qui n'existent pas sous cette forme dans la culture marocaine et n'apparaissent pas non plus chez d'autres groupes de touristes étrangers dans cette spécificité. Cette image est influencée par leurs propres conceptions et par la situation de communication particulière dans laquelle les guides se trouvent par rapport aux touristes - c'est-à-dire accompagner les touristes à travers la ville et les bazars de Fès.

La perception et l'appréciation des touristes allemands par les guides de Fès peut se résumer en un jugement qui nous ramène au début de notre exposé : "Nous autres, guides marocains de Fès, n'avons finalement pas de problèmes particuliers avec les Allemands. Ce sont justement des "Chleuh", des Berbères, comme les Berbères que nous avons chez nous."

Bibliographie

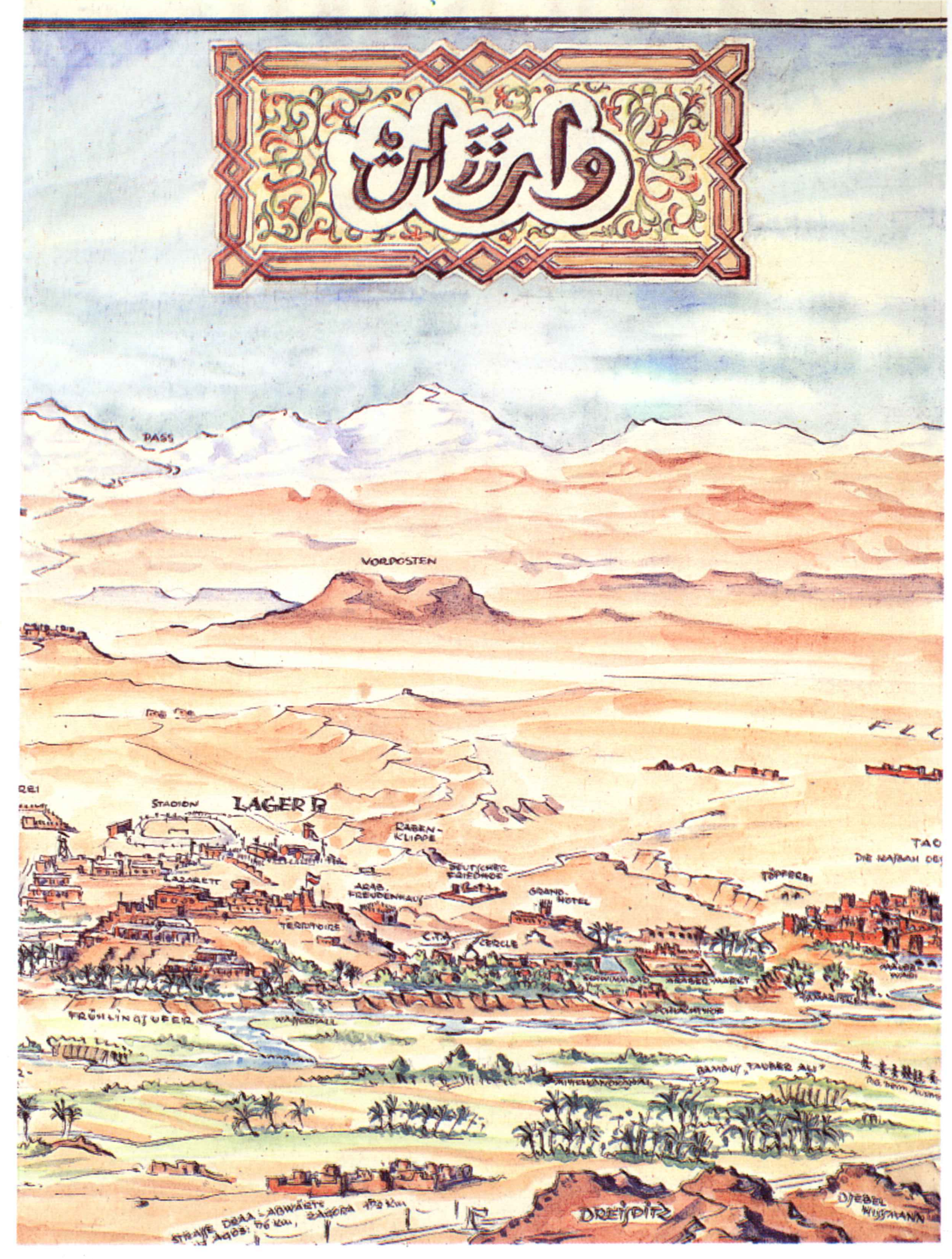
BLOK, A.: *Anthropologische Perspektiven. Einführung, Perspektiven und Plädoyer*. Stuttgart 1985.

Délégation Régionale du Tourisme à Fès (Hrsg.): *Unveröffentliche Unterlagen und Namenslisten der marokkanischen Touristenführer in Fés*. Fés 1993.

GIRTLER, R.: *Methoden der qualitativen Sozialforschung*. Wien 1992.

LEVI-STRAUSS, C.: *Die eifersüchtige Töpferin*. Nördlingen 1987.

Villes et Montagnes Marocaines. *Guide Touristique*. Rabat 1964/65.



Ont collaboré à cet ouvrage les auteurs suivants:

Aomar AFA, Jamaa BAIDA, Gerd BECKER, Abdelwahed BENDAOUD, Driss BENSAID, Mohamed BERRIANE, Mohamed BOUHSANE, Rahma BOURQUIA, Hans-Joachim BÜCHNER, José A. DE SERRANO, Gustav DEUTSCH, Mokhtar EL HARRAS, Mustapha EL HASSANI-IDRISSI, Anton ESCHER, Ute FAATH, Erhard GABRIEL, Andrea GAITZCH-EL HAFI, Lucette HELLER-GOLDENBERG, Regina KEIL, Mohammed KENBIB, Mohamed KERBOUT, Gerhard KUHN, Hubert LANG, Hans-Jürgen LÜSEBRINK, Hans-Peter MATTES, Ulrich MEHLEM, Khadija MOUHSINE, Boussif OUASTI, Jochen PLEINES, Herbert POPP, Dietriech RAUCHENBERGER et Mustafa TABBOU